

Рекомендации по проведению членами Общественных (Попечительских) советов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

1. Общие положения.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Методическое обеспечение проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- приказ Министерства культуры Республики Карелия от 31 декабря 2013 года №740 «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Республики Карелия»,

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»,

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года №288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» изменениями от 07 августа 2015 года №2168),

- Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для организаций культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации) утверждены 07 августа 2015 года.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

2. Инструментарий для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Инструментарием является анкета, состоящая из 5-ти блоков вопросов, характеризующих условия оказания услуг по общим критериям (см. Форму для проведения независимой оценки качества оказания услуг).

Каждый блок вопросов состоит из сводных показателей для оценки, содержащих критерии оценки в баллах.

Ряд сводных показателей представляет собой набор частных показателей для оценки, каждый из которых имеет свою значимость в баллах. Например:

№ п/п	Сводный показатель для оценки	Критерий	В отношении учреждений	Частный показатель для оценки	Источник исходных данных для оценки	Значимость (балл)	Оценка
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	сайт учреждения	1	
				Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	сайт учреждения	1	
				Адрес электронной почты	сайт учреждения	1	
				Структура организации культуры	сайт учреждения	1	
				Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	сайт учреждения	1	
1.2	Информация о выполнении	от 0 до 7	все	Общая информация об учреждении	сайт	1	

Сумма балльных оценок частных показателей дает итоговую оценку по сводному показателю. Например:

Сводный показатель для оценки	Критерий	В отношении учреждений	Частный показатель для оценки	Источник исходных данных для оценки	Значимость (балл)	Оценка	ИТОГОВАЯ оценка по показателю
Крытость и доступность информации об организации культуры							
Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	сайт учреждения	1	1	4,5
			Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	сайт учреждения	1		
			Адрес электронной почты	сайт учреждения	1		
			Структура организации культуры	сайт учреждения	1		
			Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	сайт учреждения	1	0,5	

Ряд сводных показателей не имеют частных показателей, сумма балльных оценок которых дает итоговую оценку. Например:

№ п/п	Сводный показатель для оценки	Критерий	В отношении учреждений	Частный показатель для оценки	Источник исходных данных для оценки	Значимость (балл)	Оценка
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	наблюдение	0-5	
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры Ограничения по ассортименту услуг Ограничения по потребителям услуг Дополнительные услуги, оказываемые	сайт учреждения сайт учреждения сайт учреждения сайт учреждения	1 0,5 0,5 1	

Оценка таких показателей осуществляется экспертным путем. Источником данных для оценки является наблюдение. Балльная оценка проставляется в диапазоне критерия данного показателя: от XX до XX баллов. Например:

№ п/п	Сводный показатель для оценки	Критерий	В отношении учреждений	Частный показатель для оценки	Источник исходных данных для оценки	Значимость (балл)	Оценка
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	наблюдение	0-7	
3.3.	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	экспертная оценка	наблюдение	0-7	
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	наблюдение	0-7	
4.2.	Фамилии, имена, отчества,	от 0 до 7	все	Информация о руководителе организации	сайт учреждения	1	

3. Проведение членами Общественных (Попечительских) советов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Проведение членами Общественных (Попечительских) советов независимой оценки качества может осуществляться как открытым способом (с указанием ФИО), так и закрытым.

Члены Общественных (Попечительских) советов осуществляют оценку в Форме для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Оценка проводится в разрезе:

- сводных показателей для оценки, имеющих частные показатели;
- сводных показателей, оценка по которым осуществляется экспертным путем.

Оценки проставляются в соответствующей графе Формы для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Заполнение анкет членами Общественных (Попечительских) советов может осуществляться двумя способами.

1 способ. Членам Общественных (Попечительских) советов заранее до заседания Общественного (Попечительского) совета направляется Форма для проведения независимой оценки качества оказания услуг (лично, по электронной почте).

Членам Общественных (Попечительских) советов также могут быть направлены различные рекомендации по заполнению анкеты и могут быть оказаны консультации по ее заполнению.

Члены Общественных (Попечительских) советов направляют заполненные Формы также заранее до заседания Общественного (Попечительского) совета.

2 способ. Членам Общественных (Попечительских) советов Форма для проведения независимой оценки качества оказания услуг раздается непосредственно на заседании Общественного (Попечительского) совета. В регламенте проведения Общественного (Попечительского) совета предусматривается время для работы Членам Общественных (Попечительских) советов.

Заседание Общественного (Попечительского) совета проводится в соответствии с положением об Общественном (Попечительском) совете.

4. **Обобщение, обсуждение и утверждение результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.**

Обобщение результатов независимой оценки качества осуществляет лицо, уполномоченное руководством организации культуры, в отношении которой осуществляется независимая оценка качества оказания услуг (далее – уполномоченное лицо).

Обобщение результатов осуществляется отдельно по каждому члену Общественного (Попечительского) совета в разрезе всех сводных показателей (см. Образец Формы для проведения независимой оценки качества оказания услуг). Например:

№ п/п	Сводный показатель для оценки	Критерий	В отношении учреждения	Частный показатель для оценки	Источник исходных данных для оценки	Значимость (балл)	Оценка	ИТОГОВАЯ оценка по показателю
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения								
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	экспертная оценка	наблюдение	0-5	5	5
2.2.	Перечень предоставляемых организацией культуры услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	сайт учреждения	1	1	
21	Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.			Ограничения по ассортименту услуг	сайт учреждения	0,5	0	
22	Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.			Ограничения по потребителям услуг	сайт учреждения	0,5	0	
23	Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.			Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	сайт учреждения	1	1	
24	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Услуги, оказываемые на платной основе	сайт учреждения	0,5	0,5			
25	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Стоимость оказываемых услуг	сайт учреждения	0,5	0,5			
26	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	сайт учреждения	1	1			
27.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графического интерфейса	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графического интерфейса	сайт учреждения	0,5	0,5	4

Обобщение сводных итогов осуществляется уполномоченным лицом в форме «Сводные итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг».

При подведении сводных итогов используются ранее обработанные и обобщенные результаты по каждому члену Общественного (Попечительского) совета. Итоговая оценка по каждому сводному показателю осуществляется методом среднего арифметического (сумма всех зафиксированных значений, деленная на их количество). Например:

№ п/п	Показатели для оценки	Критерий	Оценка				Среднее значение оценки
			Член совета (эксперт) №1	Член совета (эксперт) №2	...	Член совета (эксперт) №n	
2.4.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	8	7	9	9	8,25
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4	5	3	3	4,25
2.6.	Наличие электронного билета / бронирования билетов/ электронная очередь/ электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	3	3	3	3	3
2.7.	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4	5	5	5	4,5
3. Время оказания предоставления услуги							
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	7	6	7	6,75
3.2.	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	7	6	7	7	6,75
4. Любезность, вежливость, компетентность работников организации культуры							

Сумма итоговых оценок всех сводных показателей (сумма средних значений) является итоговой независимой оценкой качества оказания услуг. Например:

№ п/п	Показатели для оценки	Критерий	Оценка				Среднее значение оценки
			Член совета (эксперт) №1	Член совета (эксперт) №2	...	Член совета (эксперт) №n	
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	5	4	5	5	4,75
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	0	0	0	0	0
5.3.	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	4	4	4	4	4
ИТОГО независимая оценка качества по учреждению						76,75	

Обсуждение результатов независимой оценки качества осуществляется в целях:

- определения факторов, ограничивающих повышение качества оказания услуг;
- выработки рекомендаций по улучшению качества оказания услуг;
- планирования деятельности на основании полученных результатов (или корректировке имеющихся планов).

Результаты независимой оценки качества (итоговая независимая оценка качества оказания услуг) оформляются протоколом заседания Общественного (Попечительского) совета, который утверждается председателем Общественного (Попечительского) совета.

5. Обнародование результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Результаты независимой оценки качества (итоговая независимая оценка качества оказания услуг), оформленные протоколом заседания Общественного (Попечительского) совета, направляются в Министерство культуры Республики Карелия.

Результаты независимой оценки качества (итоговая независимая оценка качества оказания услуг) размещаются на официальном сайте организации культуры и на сайте Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru/>.

Для обнародования результатов независимой оценки качества (итоговой независимой оценки качества оказания услуг) могут быть использованы иные способы, распространенные в учреждении.